Éditeur : FSQC BUSINESS, société par actions simplifiée au capital de 1 500 €, immatriculée au RCS de Chalon-sur-Saône sous le numéro 953 510 419, siège social 10 rue des Marronniers, 71100 Saint-Rémy, TVA intracommunautaire FR08953510419, représentée par Vincent LUCAS, président. Contact : contact@balyz-app.com, 07 66 01 35 61. Ci-après « l'Éditeur ».

Ces conditions s'adressent exclusivement aux professionnels (organismes de formation, centres de test). Elles ne s'appliquent pas aux consommateurs.

Article 1 — Objet

Les présentes conditions générales (les « CGA ») fixent les conditions dans lesquelles l'Éditeur met à la disposition du Client, sous forme d'abonnement et en mode hébergé (SaaS), le logiciel de gestion d'organisme de formation Balyz (le « Service »).

Article 2 — Définitions

• **Client** : le professionnel qui souscrit l'abonnement.

• **Bon de commande** : le document signé par le Client qui précise la formule, les modules, le nombre d'Utilisateurs, la durée d'engagement, les prix et les prestations de démarrage.

• **Formule** : le socle du Service choisi par le Client (Essentiel ou Standard), avec le nombre d'Utilisateurs qu'il comprend.

• **Module** : une fonction optionnelle ajoutée à la Formule contre un prix mensuel (par exemple Certification CACES®, Facturation, Qualiopi).

• **Utilisateur** : une personne de l'équipe du Client disposant d'un compte nominatif dans l'espace organisme (administrateur principal compris). Les formateurs, testeurs, stagiaires et entreprises clientes du Client ne sont pas des Utilisateurs au sens du présent article et disposent de comptes sans supplément.

• **Installation** : l'instance du Service propre au Client, avec sa base de données dédiée.

• **Données du Client** : toutes les informations saisies ou importées dans le Service par le Client, ses Utilisateurs et les personnes qu'il y invite.

Article 3 — Documents contractuels

Le contrat est formé des documents suivants, par ordre de priorité décroissante : le Bon de commande ; l'accord de sous-traitance des données (annexe) ; les présentes CGA ; la grille tarifaire en vigueur à la date de la commande. Les conditions générales d'achat du Client ne s'appliquent pas, sauf accord écrit de l'Éditeur.

Article 4 — Souscription et mise en service

4.1. Le contrat prend effet à la signature du Bon de commande par le Client, sous réserve de la signature du mandat de prélèvement SEPA (ou de tout autre moyen de paiement accepté par l'Éditeur).

4.2. L'Éditeur crée l'Installation du Client et la rend accessible à l'adresse convenue dans un délai indicatif de 10 jours ouvrés. Il transmet les accès de l'administrateur principal par e-mail. La date de cet envoi est la **date de mise en service**, point de départ de la facturation de l'abonnement.

4.3. Par défaut, l'Installation est accessible à une adresse de la forme nom.balyz-app.com et les e-mails automatiques partent d'une adresse du domaine de l'Éditeur, sous le nom du Client. À la demande du Client, et selon les conditions du Bon de commande, l'Installation peut utiliser un nom de domaine et une adresse d'expédition appartenant au Client. Le Client fait alors poser, chez son propre prestataire, les réglages techniques indiqués par l'Éditeur, et reste responsable de leur maintien.

4.4. Les prestations de démarrage (mise en service, formation des équipes, reprise de données) sont décrites et chiffrées dans le Bon de commande.

Article 5 — Formule, modules et utilisateurs

5.1. Le Client utilise la Formule et les Modules indiqués au Bon de commande. Les Modules non souscrits ne sont pas accessibles.

5.2. **Ajout** : le Client peut demander à tout moment, depuis la page « Ma formule » du Service ou par e-mail, l'ajout d'un Module ou d'Utilisateurs. L'ajout est facturé à partir de son activation, au prorata du mois en cours.

5.3. **Retrait** : le retrait d'un Module ou d'Utilisateurs prend effet à la fin de la période d'engagement en cours. Les Données du Client liées à un Module retiré sont conservées et redeviennent accessibles si le Module est réactivé.

5.4. **Comptes nominatifs** : chaque Utilisateur dispose d'un compte personnel. Le partage d'un compte entre plusieurs personnes est interdit, afin que le journal des actions reste fiable. Le Service bloque la création d'Utilisateurs au-delà du nombre souscrit.

5.5. **Formule Essentiel** : elle est limitée à 2 Utilisateurs et à 300 stagiaires par an, ce nombre étant celui du bilan pédagogique et financier du Client. En cas de dépassement, le passage à la Formule Standard intervient à la date anniversaire suivante, sans interruption du Service.

Article 6 — Accès au Service

6.1. Le Service est accessible par internet, depuis un navigateur récent. La connexion internet et le matériel du Client sont à sa charge.

6.2. Le Client est responsable de la confidentialité des identifiants de ses Utilisateurs et des actions réalisées avec ceux-ci. Il active la double authentification proposée par le Service pour l'administrateur principal et prévient l'Éditeur sans délai en cas d'utilisation non autorisée.

Article 7 — Disponibilité, maintenance et assistance

7.1. **Disponibilité** : l'Éditeur met en œuvre les moyens raisonnables pour que le Service soit accessible 24 h/24 et 7 j/7, avec un objectif de disponibilité de 99 % par mois, hors maintenance programmée et incidents imputables aux prestataires d'hébergement, aux réseaux ou au Client. Il s'agit d'une obligation de moyens.

7.2. **Maintenance et mises à jour** : les évolutions, corrections et mises à jour du Service sont incluses dans l'abonnement. L'Éditeur s'efforce de les réaliser en dehors des heures ouvrées et prévient le Client d'une maintenance programmée de plus de 30 minutes au moins 48 heures à l'avance.

7.3. **Assistance** : elle est incluse, par e-mail à contact@balyz-app.com, du lundi au vendredi de 8 h à 18 h, hors jours fériés. L'Éditeur s'efforce de répondre dans un délai d'un jour ouvré et de traiter en priorité un incident empêchant l'utilisation du Service. L'assistance ne couvre pas la formation de nouveaux Utilisateurs ni le paramétrage à la place du Client, facturés selon la grille tarifaire ou sur devis.

7.4. **Sauvegardes** : la base de données du Client est sauvegardée automatiquement chaque jour, avec une conservation des sauvegardes de 7 jours au minimum.

Article 8 — Obligations du Client

8.1. Le Client utilise le Service conformément à sa destination, aux lois en vigueur et aux présentes CGA. Il s'interdit notamment de tenter d'accéder aux systèmes de l'Éditeur au-delà de son Installation, de perturber le Service ou d'en reproduire le fonctionnement.

8.2. Le Client est seul responsable des Données du Client, de leur exactitude et de leur licéité.

8.3. **Activité réglementée** : le Service est un outil de gestion. Le Client reste seul responsable de la conformité de son activité aux règles qui la gouvernent (Code du travail, certification Qualiopi, recommandations CACES®, réglementation du transport, obligations fiscales et comptables). Les modèles de documents, procédures et questionnaires fournis avec le Service sont des aides, que le Client vérifie et adapte sous sa responsabilité.

8.4. Le Client informe les personnes dont il enregistre les données (stagiaires, salariés, formateurs, contacts) conformément au RGPD.

Article 9 — Prix

9.1. Les prix sont ceux du Bon de commande, exprimés en euros hors taxes ; la TVA au taux en vigueur s'y ajoute. L'abonnement comprend l'hébergement, les sauvegardes, la maintenance, les mises à jour et l'assistance décrite à l'article 7.

9.2. **Engagement annuel** : lorsque le Client choisit un engagement de douze mois, il bénéficie de la remise indiquée au Bon de commande sur l'abonnement (Formule, Utilisateurs et Modules), tout en payant mensuellement.

9.3. **Révision** : l'Éditeur peut réviser ses prix une fois par an, à la date anniversaire du contrat, en prévenant le Client par e-mail au moins deux mois à l'avance. Si la hausse dépasse 5 %, le Client peut résilier sans frais avec effet à la date de la hausse, en le notifiant avant celle-ci.

Article 10 — Facturation et paiement

10.1. L'abonnement est facturé mensuellement, **terme à échoir**, le 1er de chaque mois. Le premier mois est facturé au prorata, de la date de mise en service à la fin du mois. Les prestations de démarrage sont facturées à la commande.

10.2. Le paiement s'effectue par **prélèvement SEPA** sur le compte du Client, dont le Client signe le mandat lors de la souscription ; chaque facture est prélevée dans les jours ouvrés qui suivent son émission. L'Éditeur peut accepter un paiement par carte bancaire ou par virement à 30 jours.

10.3. Les factures sont mises à disposition sous forme électronique, dans le respect des obligations de facturation électronique applicables.

Article 11 — Retard de paiement et suspension

11.1. Toute somme non payée à l'échéance entraîne de plein droit, sans rappel préalable, des pénalités de retard au taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente majoré de 10 points, ainsi qu'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 € (article L. 441-10 du Code de commerce). Les frais de rejet de prélèvement facturés par la banque sont à la charge du Client.

11.2. Après une mise en demeure par e-mail restée sans effet pendant 15 jours, l'Éditeur peut **suspendre l'accès** au Service, ou le limiter à la consultation et à l'export des données, jusqu'au paiement complet. La suspension ne supprime aucune donnée et ne suspend pas la facturation.

Article 12 — Durée et résiliation

12.1. **Sans engagement** : le contrat est conclu pour une durée d'un mois, renouvelée tacitement de mois en mois. Chaque partie peut y mettre fin à tout moment avec un préavis d'un mois.

12.2. **Engagement annuel** : le contrat est conclu pour douze mois à compter de la date de mise en service, puis renouvelé tacitement par périodes de douze mois, sauf résiliation notifiée au moins un mois avant la fin de la période en cours. L'Éditeur rappelle au Client cette échéance par e-mail au moins deux mois avant. En cas de résiliation anticipée à l'initiative du Client, les mensualités restant dues jusqu'à la fin de la période deviennent exigibles.

12.3. La résiliation se fait par e-mail avec accusé de réception ou par lettre recommandée.

12.4. **Manquement** : en cas de manquement grave d'une partie non corrigé dans les 30 jours d'une mise en demeure, l'autre partie peut résilier le contrat de plein droit, sans préjudice de dommages et intérêts.

12.5. À la fin du contrat, les Données du Client sont restituées puis supprimées selon l'article 13.

Article 13 — Données du Client et réversibilité

13.1. Le Client reste seul propriétaire des Données du Client. L'Éditeur ne les utilise que pour fournir le Service, en assurer l'assistance et la sécurité. Il ne les vend ni ne les cède.

13.2. **Installation dédiée** : les Données du Client sont stockées dans une base de données propre au Client, distincte de celles des autres clients de l'Éditeur.

13.3. **Restitution** : à la fin du contrat, quelle qu'en soit la cause, et sur demande du Client formulée au plus tard 30 jours après, l'Éditeur lui remet gratuitement une copie complète des Données du Client dans un format standard et lisible (export de la base PostgreSQL et fichiers CSV), ainsi que les documents enregistrés. Une assistance à la reprise des données par un autre logiciel peut être fournie sur devis.

13.4. **Suppression** : l'accès au Service est maintenu en lecture seule pendant 30 jours après la fin du contrat. Passé ce délai, l'Installation et la base de données sont supprimées ; les sauvegardes s'effacent au fil de leur durée de conservation, au plus tard 90 jours après la fin du contrat. L'Éditeur confirme la suppression par e-mail sur demande.

13.5. Les obligations légales de conservation des documents de formation, de certification et de facturation (par exemple pour le contrôle Qualiopi ou les obligations comptables) incombent au Client, qui doit récupérer ses données avant leur suppression.

13.6. **Non-exploitation des données** : l'Éditeur s'interdit d'utiliser les Données du Client à d'autres fins que celles prévues à l'article 13.1, et notamment de les exploiter à des fins commerciales, de les communiquer à un tiers ou de s'en servir pour démarcher les clients, prospects, stagiaires ou formateurs du Client. Cette interdiction s'applique également à toute société contrôlée par l'Éditeur ou par son dirigeant, ou exerçant une activité de formation sous la direction de celui-ci ; l'Éditeur se porte fort de son respect par ces sociétés. Elle demeure en vigueur pendant la durée du contrat et trois ans après sa fin.

Article 14 — Protection des données personnelles

14.1. Pour les données personnelles contenues dans les Données du Client (stagiaires, salariés, formateurs, contacts des entreprises), le Client est **responsable du traitement** et l'Éditeur agit en qualité de **sous-traitant** au sens de l'article 28 du RGPD. Les engagements de l'Éditeur sont précisés dans l'accord de sous-traitance en annexe.

14.2. Les données sont hébergées en France, par des sociétés françaises : Scalingo pour l'application, la base de données et les sauvegardes ; Scaleway pour les e-mails automatiques, les archives et les vidéos. Seules deux fonctions facultatives font appel à des sociétés non européennes : l'intelligence artificielle (Anthropic, États-Unis) et la mesure d'audience de l'article 14.4 (PostHog, dont les données sont hébergées dans l'Union européenne) ; ces recours sont encadrés par les garanties prévues par le RGPD (clauses contractuelles types de la Commission européenne ou cadre de protection des données UE–États-Unis). Les sous-traitants ultérieurs sont listés en annexe.

14.3. Pour les données des contacts du Client utilisées pour gérer la relation commerciale (facturation, assistance), l'Éditeur est responsable du traitement ; ces données sont conservées pendant la durée du contrat puis le temps des obligations légales.

14.4. **Mesure d'audience au choix du Client** : l'Éditeur propose une mesure d'audience du Service, assurée par PostHog (données hébergées dans l'Union européenne, à Francfort), qui sert uniquement à améliorer l'ergonomie du Service et à détecter les erreurs techniques. Elle n'est activée sur l'Installation que si le Client le demande par écrit (Bon de commande ou e-mail) ; le Client peut la faire désactiver à tout moment, par simple e-mail, sans frais ni conséquence sur le Service. Même activée, rien n'est collecté sans l'accord de chaque personne (Utilisateur, formateur, stagiaire, contact d'entreprise), recueilli par un bandeau à sa première visite, modifiable à tout moment et redemandé tous les six mois. Les informations collectées se limitent aux pages consultées, aux boutons utilisés, à l'enregistrement de la navigation, dont les textes et les saisies sont masqués, et aux erreurs techniques ; la personne y est désignée par un code technique, jamais par son nom ni par son adresse e-mail.

Article 15 — Sécurité et confidentialité

15.1. L'Éditeur met en œuvre des mesures techniques et organisationnelles adaptées : connexions chiffrées (HTTPS), base de données chiffrée en transit, chiffrement supplémentaire des numéros de sécurité sociale et des mots de passe de messagerie enregistrés, mots de passe stockés sous forme non réversible, double authentification de l'administrateur principal, droits d'accès par Utilisateur, journal des actions, sauvegardes quotidiennes.

15.2. Chaque partie garde confidentielles les informations non publiques reçues de l'autre pendant la durée du contrat et trois ans après, sauf obligation légale.

15.3. L'Éditeur n'accède aux Données du Client qu'en cas de besoin pour l'assistance, la maintenance ou la sécurité, et dans la limite de ce besoin. Pour l'assistance, cet accès se fait par une autorisation temporaire que le Client ouvre lui-même depuis le Service ; chaque connexion et chaque action de l'Éditeur sont alors inscrites au journal des actions du Client, qui peut fermer l'accès à tout moment.

Article 16 — Propriété intellectuelle

16.1. Le Service, son code, sa marque, ses modèles et sa documentation restent la propriété exclusive de l'Éditeur. L'abonnement confère au Client un droit d'utilisation personnel, non exclusif et non transférable, pour ses besoins internes, pendant la durée du contrat.

16.2. Les documents produits par le Client avec le Service (conventions, attestations, devis, factures…) lui appartiennent.

16.3. Le Client autorise l'Éditeur à le citer comme référence commerciale (nom et logo), sauf refus écrit de sa part.

Article 17 — Responsabilité

17.1. L'Éditeur est tenu d'une obligation de moyens. Il répond des dommages directs et prévisibles causés par un manquement prouvé à ses obligations.

17.2. Il ne répond pas des dommages indirects, tels que perte de chiffre d'affaires, de clientèle, d'image ou de certification, ni des conséquences d'une mauvaise utilisation du Service, de données inexactes saisies par le Client, ou d'une défaillance des réseaux ou du matériel du Client.

17.3. Sauf faute lourde ou intentionnelle, et sauf dommage corporel, la responsabilité totale de l'Éditeur au titre du contrat est limitée aux sommes hors taxes payées par le Client au cours des douze mois précédant le fait générateur.

17.4. L'Éditeur déclare être assuré en responsabilité civile professionnelle auprès d'AXA (agence de Chalon-sur-Saône).

Article 18 — Force majeure

Aucune partie n'est responsable d'un manquement causé par un cas de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil, y compris une panne générale d'un hébergeur ou des réseaux, une cyberattaque d'ampleur que des mesures raisonnables n'auraient pas permis d'éviter, ou une décision des autorités. Si l'empêchement dure plus de 30 jours, chaque partie peut résilier le contrat sans indemnité.

Article 19 — Modification des CGA

L'Éditeur peut modifier les CGA. Il informe le Client par e-mail au moins deux mois avant l'entrée en vigueur. Les nouvelles conditions s'appliquent au renouvellement suivant. Le Client qui les refuse peut résilier sans frais à la date de leur entrée en vigueur.

Article 20 — Dispositions diverses

20.1. Le Client ne peut céder le contrat sans l'accord écrit de l'Éditeur. L'Éditeur peut le céder à une société qui reprend son activité, en prévenant le Client.

20.2. Si une clause est jugée nulle, les autres restent applicables.

20.3. Le fait de ne pas se prévaloir d'une clause ne vaut pas renonciation à celle-ci.

Article 21 — Droit applicable et litiges

Le contrat est soumis au droit français. Les parties cherchent d'abord une solution amiable pendant 30 jours. À défaut, tout litige relève de la compétence exclusive du tribunal de commerce de Chalon-sur-Saône, y compris en référé ou en cas de pluralité de défendeurs.

Annexe — Accord de sous-traitance des données (article 28 du RGPD)

1. Description du traitement

Objet : Fourniture du Service de gestion de l'organisme de formation

Durée : Durée du contrat, puis le délai de restitution et de suppression de l'article 13

Personnes concernées : Stagiaires et candidats, salariés et contacts des entreprises clientes, formateurs et testeurs, Utilisateurs, prospects

Données : Identité et coordonnées ; données de formation, d'évaluation et de certification (résultats, attestations, CACES®) ; signatures et émargements ; numéro de sécurité sociale pour le Passeport de prévention ; documents des salariés (module RH) ; données de facturation

Opérations : Hébergement, stockage, sauvegarde, consultation pour l'assistance, envoi d'e-mails automatiques, mesure d'audience si le Client l'a demandée (article 14.4), suppression

2. Engagements de l'Éditeur. L'Éditeur :

• traite les données uniquement sur instruction documentée du Client, ces CGA et l'utilisation du Service valant instructions ;

• veille à ce que les personnes autorisées à les traiter soient tenues à la confidentialité ;

• applique les mesures de sécurité de l'article 15 ;

• aide le Client, dans la mesure du possible, à répondre aux demandes d'exercice des droits des personnes ; le Service permet notamment l'export des données d'un stagiaire ;

• notifie au Client toute violation de données personnelles dans un délai maximal de 48 heures après en avoir pris connaissance, avec les informations utiles à sa propre notification à la CNIL ;

• aide le Client pour les analyses d'impact et la consultation de la CNIL, si nécessaire ;

• restitue puis supprime les données à la fin du contrat selon l'article 13 ;

• met à disposition les informations nécessaires pour démontrer le respect de ces obligations et permet un audit, à la charge du Client, une fois par an au plus et avec un préavis de 30 jours.

3. Sous-traitants ultérieurs. Le Client autorise l'Éditeur à recourir aux sous-traitants ci-dessous. L'Éditeur informe le Client de tout ajout ou remplacement au moins 30 jours à l'avance ; le Client peut s'y opposer pour un motif légitime et, à défaut d'accord, résilier sans frais.

• **Scalingo SAS (France)** — Rôle : Hébergement de l'application, base de données et sauvegardes ; Lieu des données : France (infrastructure 3DS Outscale, région de Paris) ; Remarque : Société française, serveurs en France

• **Scaleway SAS (France)** — Rôle : Envoi des e-mails automatiques ; stockage des archives des sessions et des vidéos e-learning ; Lieu des données : France (Paris) ; Remarque : Société française ; contenu des e-mails et adresses des destinataires

• **Anthropic, PBC (États-Unis)** — Rôle : Lecture automatique de documents (demandes de devis reçues par e-mail, PDF importés) et assistant de l'aide en ligne ; Lieu des données : États-Unis ; Remarque : Seulement lorsqu'un Utilisateur se sert d'une fonction d'IA (option Demandes de devis, lecture d'un PDF scanné, questions à l'assistant)

• **PostHog Inc. (États-Unis)** — Rôle : Mesure d'audience facultative du Service (article 14.4) ; Lieu des données : Union européenne (Francfort, Allemagne) ; Remarque : Seulement si le Client l'a demandée, et pour chaque personne après son accord (textes et saisies masqués, ni nom ni adresse e-mail)

Les services sans accès aux données personnelles du Client (gestion du nom de domaine, surveillance de la disponibilité, encaissement des abonnements) ne sont pas des sous-traitants ultérieurs au sens du présent accord.

4. Obligations du Client. Le Client, responsable du traitement, détermine les finalités, informe les personnes concernées, s'assure d'une base légale pour chaque traitement et tient son registre des traitements.